

2026-02

þý • À ± 3 3 μ » ¼ ± Ä 1 0 ® ™ 0 ± ½ ¿ À ¿ - · Ã ·

þý £ Í 3 0 Á ¿ Å Ã · ÿ Ì » É ½

þý α μ ¼ À Á - ´ ¿ Å , § Á Å Ã ¿ 2 ± » ¬ ½ Ä ¿ Å

þý œ μ Ä ± Ä Ä Å Ç 1 ± 0 Ì Á Ì 3 Á ± ¼ ¼ ± " 1 ¿ - 0 · Ã · Â • À 1 Ç μ 1 Á ® Ã μ É ½ , £ Ç ¿ » ® Ý 1 0 ¿ ½ ¿ ¼ 1 0 Î ½

þý " 1 ¿ - 0 · Ã · Â , ± ½ μ À 1 Ã Ä ® ¼ 1 ¿ • μ ¬ À ¿ » 1 Â ¬ Æ ¿ Å

<http://hdl.handle.net/11728/13416>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΣ**

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ  
ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΡΟΛΩΝ**

**Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς  
απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη  
Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις  
Πάφος**

**Τεμπρίδου Χρυσοβαλάντου**

**ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ**

**1ος Επιβλέπων: Κουστέλιος Αθανάσιος**

**2ος Επιβλέπων: Μπελιάς Δημήτριος**

**3ος Επιβλέπων: Γκιώση Στέλλα**

**Φεβρουάριος 2026**

Πνευματικά δικαιώματα

**Copyright © Χρυσοβαλάντου Τεμπρίδου, 2026**

**Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.**

**Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.**

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περίληψη .....	7
<b>Abstract .....</b>	<b>8</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο .....</b>	<b>9</b>
1.1 Εισαγωγή .....	9
1.2 Σημασία της έρευνας .....	10
1.3 Σκοπός της έρευνας .....	10
1.4 Ερευνητικά ερωτήματα .....	10
1.5 Μεθοδολογία .....	11
1.6 Περιορισμοί της έρευνας .....	12
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: Επαγγελματική Ικανοποίηση.....</b>	<b>13</b>
2.1 Έννοια — Ορισμοί.....	13
2.2 Θεωρίες επαγγελματικής ικανοποίησης .....	14
2.2.1 Θεωρίες Περιεχομένου .....	14
2.2.2 Θεωρίες Διαδικασίας.....	17
2.3 Παράγοντες που συντελούν στην ανάπτυξη επαγγελματικής ικανοποίησης .....	18
2.4. Επιπτώσεις επαγγελματικής ικανοποίησης στην εργασιακή συμπεριφορά .....	20
2.5. Μέτρηση επαγγελματικής ικανοποίησης .....	22
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: Σύγκρουση ρόλων .....</b>	<b>25</b>
3.1. Έννοια της σύγκρουσης ρόλων .....	25
3.2. Θεωρητικές Προσεγγίσεις Σύγκρουσης Ρόλων .....	26
Τύποι σύγκρουσης ρόλων .....	27
Οργανωσιακή Προσέγγιση της Σύγκρουσης Ρόλων (Role Conflict Theory) .....	28
Μοντέλο Σπανιότητας (Scarcity Model) .....	29
Υπόθεση Εμπλουτισμού/ Επέκτασης (Expansion/Enrichment).....	29
Θεωρία Ορίων (Boundary Theory).....	30
3.3 Παράγοντες που συντελούν στην σύγκρουση ρόλων .....	31
3.4 Επιπτώσεις της σύγκρουσης ρόλων .....	32
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο .....</b>	<b>33</b>
4.1 Επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων.....	33
4.2 Διαφοροποίηση επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με το φύλο, την ηλικία και τα χρόνια υπηρεσίας.....	36
4.3 Σχέση ανάμεσα στη σύγκρουση ρόλων και την εργασιακή ικανοποίηση.....	39
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο: Συμπεράσματα.....</b>	<b>42</b>
Επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων.....	42
Διαφοροποιήσεις της εργασιακής ικανοποίησης ως προς φύλο, ηλικία και χρόνια υπηρεσίας .....	43
Σχέση σύγκρουσης ρόλων και εργασιακής ικανοποίησης.....	44
Γενική σύνθεση και ερμηνευτικά σχόλια.....	44
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο: Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....</b>	<b>45</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>46</b>

## Σελίδα Εγκυρότητας

**Όνοματεπώνυμο Φοιτητή:** Τεμπρίδου Χρυσοβαλάντου

**Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας:** Επαγγελματική Ικανοποίηση και Σύγκρουση Ρόλων

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις ..... από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

### **Εξεταστική Επιτροπή:**

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος): Κουστέλιος Αθανάσιος, Επίκουρος Καθηγητής.

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Μπελιάς Δημήτριος, Επίκουρος Καθηγητής.

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Γκίωση Στέλλα, Επισκέπτρια Λέκτορας στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος.

**Ή**

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ**

**ΔΗΛΩΣΗ**

Η Τεμπρίδου Χρυσοβαλάντου, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Εργασιακή Ικανοποίηση και Σύγκρουση Ρόλων», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

**Ο/Η Δηλών /σα**

**Τεμπρίδου Χρυσοβαλάντου**

## Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία διερευνά την επαγγελματική ικανοποίηση και τη σύγκρουση ρόλων, αναδεικνύοντας τον τρόπο με τον οποίο οι αντικρουόμενες απαιτήσεις επηρεάζουν τη στάση των εργαζομένων απέναντι στην εργασία τους. Η επαγγελματική ικανοποίηση προσεγγίζεται ως πολυδιάστατη έννοια που συνδέεται με την απόδοση, τη δέσμευση, την ψυχολογική ευημερία και την πρόθεση παραμονής στον οργανισμό. Η σύγκρουση ρόλων ορίζεται ως ασυμβατότητα προσδοκιών είτε εντός του ίδιου ρόλου είτε μεταξύ διαφορετικών ρόλων, η οποία προκαλεί ένταση και δυσχέρεια στην άσκηση των καθηκόντων. Σκοπός της έρευνας είναι: α) η διερεύνηση του επιπέδου της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων, β) η επίδραση δημογραφικών μεταβλητών, όπως το φύλο, η ηλικία και τα έτη προϋπηρεσίας, και γ) η μελέτη της σχέσης μεταξύ σύγκρουσης ρόλων και επαγγελματικής ικανοποίησης. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε είναι βιβλιογραφική έρευνα, με συστηματική ανασκόπηση ελληνικών και διεθνών μελετών από επιστημονικές βάσεις δεδομένων. Τα κριτήρια επιλογής αφορούσαν δημοσιεύσεις με αξιολόγηση από ομοτίμους, εστίαση σε εργαζομένους δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και τεκμηριωμένη σύνδεση των δύο βασικών εννοιών. Τα ευρήματα δείχνουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση κυμαίνεται συνήθως σε μέτρια προς υψηλά επίπεδα και επηρεάζεται από οργανωσιακούς παράγοντες όπως η δικαιοσύνη, η ηγεσία και οι ευκαιρίες εξέλιξης. Η σύγκρουση ρόλων αναδεικνύεται ως σταθερός αρνητικός παράγοντας, συνδεδεμένη με αυξημένο άγχος, συναισθηματική εξάντληση, μειωμένη δέσμευση και πρόθεση αποχώρησης. Συμπερασματικά, η σαφής οριοθέτηση αρμοδιοτήτων, η αποτελεσματική επικοινωνία και η διοικητική υποστήριξη αποτελούν βασικά μέσα ενίσχυσης της εργασιακής ικανοποίησης.

**Λέξεις-κλειδιά:** επαγγελματική ικανοποίηση, σύγκρουση ρόλων, εργασιακό στρες, οργανωσιακή συμπεριφορά, διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού

# Abstract

The present study examines job satisfaction and role conflict, highlighting how conflicting demands affect employees' attitudes toward their work. Job satisfaction is approached as a multidimensional construct associated with performance, organizational commitment, psychological well-being, and intention to remain in the organization. Role conflict is defined as the incompatibility of expectations either within the same role or between different roles undertaken by an individual, leading to tension and difficulties in fulfilling job duties. The purpose of the study is: (a) to investigate the level of job satisfaction among employees, (b) to explore the influence of demographic variables such as gender, age, and years of service, and (c) to examine the relationship between role conflict and job satisfaction. The methodology applied was a literature review based on a systematic examination of Greek and international studies retrieved from scientific databases. Selection criteria included peer-reviewed publications, focus on employees in the public and private sectors, and documented association between the two core concepts. Findings indicate that job satisfaction is generally reported at moderate-to-high-levels and is influenced by organizational factors such as justice, leadership, and career development opportunities. Role conflict emerges as a consistent negative predictor, associated with increased stress, emotional exhaustion, reduced commitment, and higher turnover intention. In conclusion, clear role definition, effective communication, and managerial support are identified as essential practices for enhancing employee satisfaction and reducing the negative impact of role conflict.

**Keywords:** job satisfaction, role conflict, work stress, organizational behavior, human resource management